

Deze factsheet is onderdeel van een reeks van Beter en concreter, een gezamenlijk programma van de ministeries van BZK en EZ en de VNG, voor het verminderen van regeldruk en het verbeteren van dienstverlening en de kwaliteit van regels. De andere factsheets vindt u op www.vng.nl/goederegels

FACTSHEET BETER EN CONCRETER

Prettig contact met de overheid

Minder bezwaarschriften. Beter besluiten. Tevreden burgers. Dat is het idee van het project Prettig contact met de overheid. Gemeenten ontvangen jaarlijks honderden bezwaarschriften en klachten. Het schriftelijk, formeel en juridisch afdoen van die bezwaren brengt hoge kosten met zich mee en leidt zelden tot een voor de burger bevredigende afloop. Een informele aanpak vergroot de aanvaardbaarheid van overheidsbesluiten en leidt vaak tot het intrekken van het bezwaar. Dat is goed voor burgers en voor gemeenten.

Wat is het?

Bij de informele aanpak neemt een ambtenaar bij een negatief besluit of na het ontvangen van een klacht, zienswijze of bezwaar snel telefonisch contact op met de burger. Hij bespreekt dan wat er precies speelt en hoe het vraagstuk het beste kan worden behandeld. De ambtenaar past mediationvaardigheden toe. Die zijn erop gericht om het conflict te beperken met een persoonsgerichte instelling. Hoe kunnen we hier samen zo uitkomen dat zowel de burger als de gemeente tevreden kan zijn?

Uit evaluaties en onderzoek bij bestuursorganen die werken met de informele aanpak blijkt dat gemiddeld 50%-60% van de bezwaren wordt ingetrokken, de kosten voor de overheid met 20% afnemen en de tevredenheid van de burger met 40% toeneemt.

Hoe werkt het?

Het werken met mediationvaardigheden vergt een omslag in denken en doen. Niet alleen voor individuele ambtenaren, maar ook voor de organisatie als geheel. Het is verstandig om te beginnen met een pilot op een afgebakend terrein. Bij het opzetten van zo'n pilot zijn vijf stappen te onderscheiden.

- **De initiatief fase.** In deze fase wordt het idee om te gaan werken met mediationvaardigheden omgezet in een besluit om een pilot uit te voeren. Het is cruciaal dat het college van B en W en de gemeentesecretaris erachter staan.

- **Vorbereidingsfase.** In deze fase worden het inhoudelijke werkveld afgebakend. Welk werkveld en welke processen zijn kansrijk voor de informele aanpak? Wat moet de maatschappelijke uitkomst zijn? Hoe gaan ambtenaren in gesprek, telefonisch of ook bij de burger thuis? Hoe ziet het proces er precies uit? Hoe worden ambtenaren opgeleid? Hoe wordt de projectorganisatie ingericht?
- **Startbijeenkomst.** Markeert de start van de pilot en is bedoeld om medewerkers en de organisatie te informeren en te motiveren.
- **Uitvoeringsfase.** In deze fase worden mediationvaardigheden toegepast binnen de organisatie en waar nodig en gewenst uitgebreid en verdiept.

Training

Ervaring leert dat de meest betrokken medewerkers een goede tweedaagse training moeten krijgen, gevolgd door een terugkomdag na een aantal maanden. Daarnaast kiezen bestuursorganen die werken met de informele aanpak vaak voor verschillende manieren van coaching en intervisie.

Draagvlak

Bij het inrichten van een projectorganisatie voor de informele aanpak is het van belang om de verantwoordelijkheden van verschillende functionarissen helder te benoemen evenals de onderlinge relaties. Wie is de opdrachtgever en de projectleider? Wie zijn de projectmedewerkers en wat doen ze precies? De doelstellingen van een pilot met de informele aanpak moeten worden opgenomen in de jaarplannen van



de afdelingen, in de werkafspraken met leidinggevenden en in de persoonlijke werk- en ontwikkelplannen van de betrokken medewerkers. Het van belang dat het project goed wordt ingebed in de gehele organisatie en de bijhorende werkprocessen. De informele aanpak levert op de langere termijn flinke besparingen op, maar initieel kost het tijd om de werkwijze goed in te regelen. In de praktijk blijkt dat ambtenaren de informele aanpak uiteindelijk waarderen. De arbeidstevredenheid neemt met gemiddeld 20% toe blijkt uit onderzoek. Maar de cultuurverandering die gepaard gaat met de informele aanpak stuit in het begin soms op weerstand. Het is noodzakelijk om voortdurend te werken aan draagvlak en uit te dragen waarom de informele aanpak de dienstverlening verbetert en het vertrouwen in de gemeente versterkt.

Voorbeelden

Voorbeelden van gemeenten die werken met de informele aanpak zijn

- **Schinnen**, winnaar van de Prettig Contact met de Overheid Award 'beste project' in 2013.
- **Gouda**: begon in 2009 en heeft de informele aanpak nu organisatiebreed ingevoerd.
- **Zwolle**: werkt sinds een aantal jaren met de informele aanpak en breidde die in 2013 uit naar 'ambtelijk horen' waarbij een ambtenaar die niet eerder bij de zaak betrokken was, met een frisse blik naar de zaak kijkt. De resultaten zijn goed, zo blijkt.

Prettig contact met de overheid

Prettig contact met de overheid is een project van het ministerie van BZK om de informele aanpak verder in te voeren. Vanuit dit project kunnen gemeenten ondersteuning krijgen bij het organiseren en uitvoeren van pilots. Veel materiaal is beschikbaar zoals een stappenplan, belscripts, praktijkvoorbeelden en trainingen.

Kijk voor meer informatie op
www.prettigcontactmetdeoverheid.nl